info@helppeoplesoft.com
www.helppeoplesoft.com

MANUAL DE USUARIO

GESTION DE CONOCIMIENTO

Versión: 01 Fecha: 08/10/2015
CS-M08

CONTENIDO

1. Introducción 3
2. Objetivos 3
3. Guía de Uso 3
3.1. Cómo ingresar al módulo de Gestión de Conocimiento 3
3.2. Filtros de Búsqueda 4
3.3. Como postular desde el módulo de Gestión de Conocimiento 5
3.4. Como postular desde la orden de trabajo 9
3.5. Cómo realizar consultas en la Gestión de Conocimiento 9
3.6. Cómo editar un registro de Conocimiento 13
3.7. Roles 14
4. Sección de solución de problema 15

1. Introducción

El módulo de Gestión de Conocimiento permite compartir conocimiento tanto a usuarios como personal técnico en un punto centralizado.

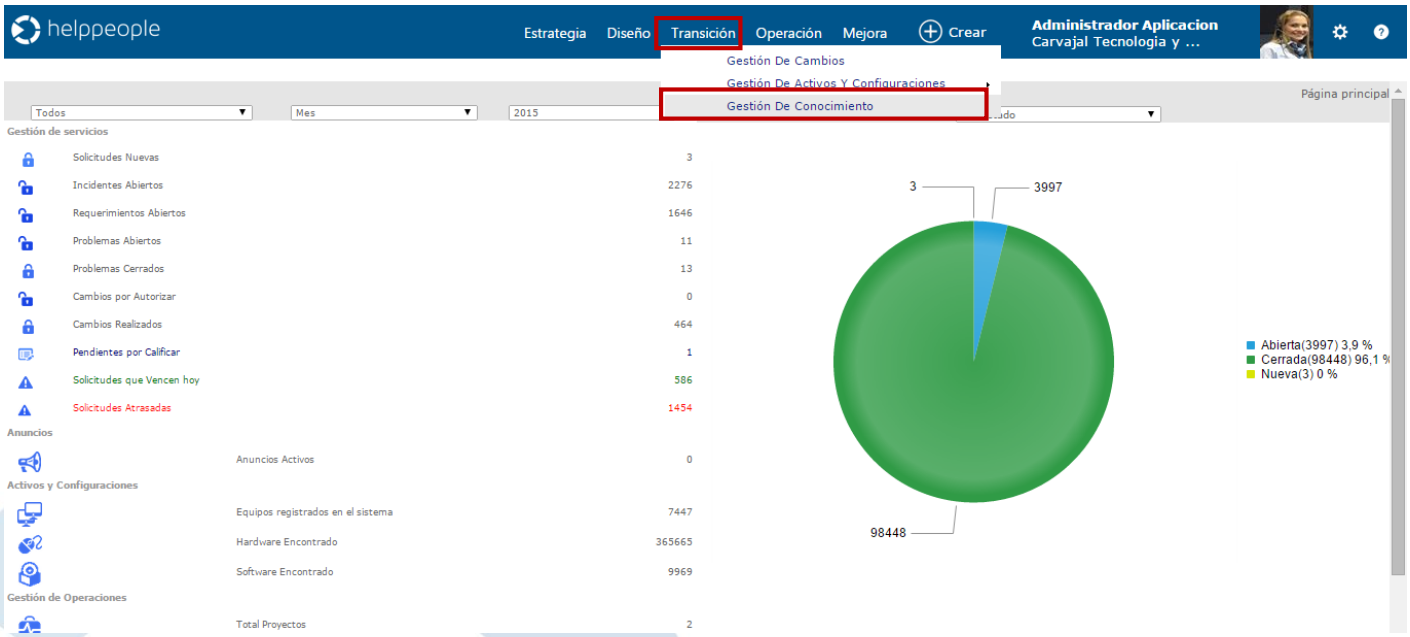
2. Objetivos

Los objetivos del módulo de Gestión de conocimiento son:

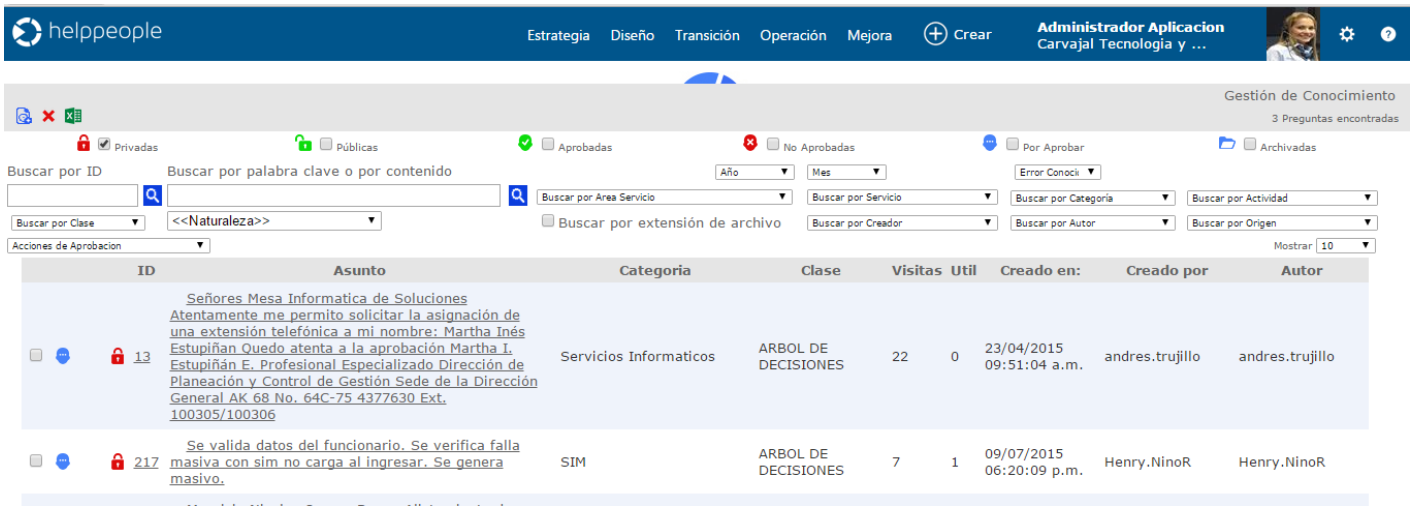
- Compartir conocimiento a los niveles menores.
- Compartir conocimiento a usuarios.
- Postular soluciones para que estas puedan ser aplicadas por otros agentes.
- Mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento.
- Posibilita el anexo de documentación, como procedimientos de trabajo.

3. Guía de Uso

3.1. Cómo ingresar al módulo de Gestión de Conocimiento



Al ingresar a helppeople Service Management en la parte superior se visualizan las fases del ciclo de vida de ITIL, para llegar al módulo de Gestión de Conocimiento debe dar clic en **Transición – Gestión de Conocimiento.**



Al ingresar al módulo se visualizaran los registros compartidos en este módulo.

En esta pantalla se puede observar los registros con algunos de sus detalles:

- **Archivado:** Informa si un registro ya está archivado.
- **Tipo de registro:** Este puede ser Público o Privado.
- **ID:** Identificador único del Registro.
- **Asunto:** Pregunta realizada y primeros caracteres de su respuesta.
- **Categoría:** Se visualiza la categoría del registro, esta categoría viene del catálogo de servicios.
- **Clase:** Se visualiza la clase con la que se clasifico el registro
- **Visitas:** Número de visitas que ha tenido este registró.
- **Útil:** El número de usuarios que han catalogado este registró como una ayuda útil.
- **Creado en:** Fecha de creación del registro.
- **Creado por:** usuarios de dominio de la persona que creo el registro.
- **Autor:** Nombre del autor del registro o documento compartido.

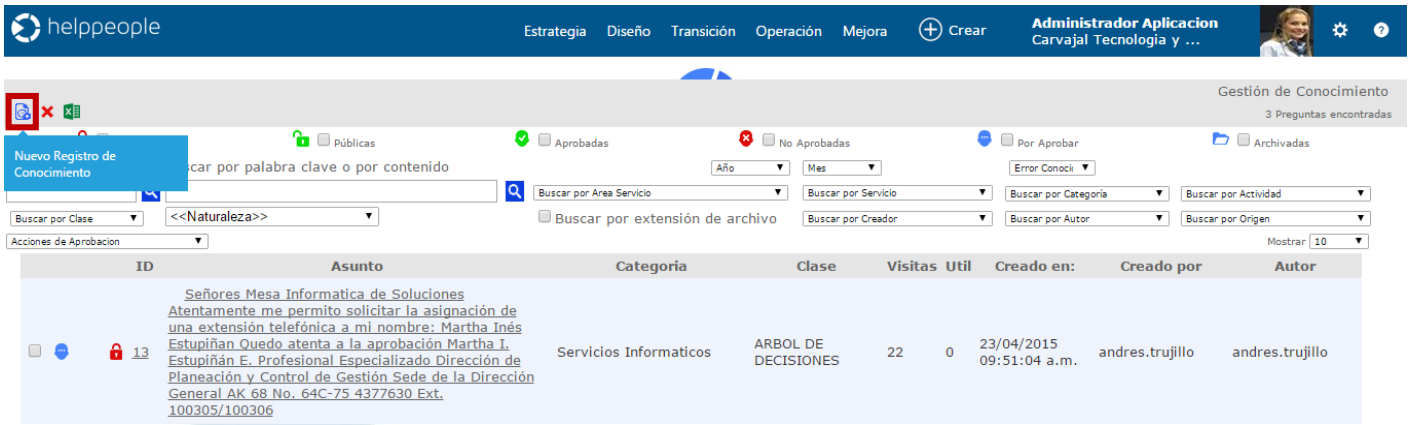
3.2. Filtros de Búsqueda

El módulo permite realizar búsquedas por los estados de un registro, fecha, entre otros:

- Privadas

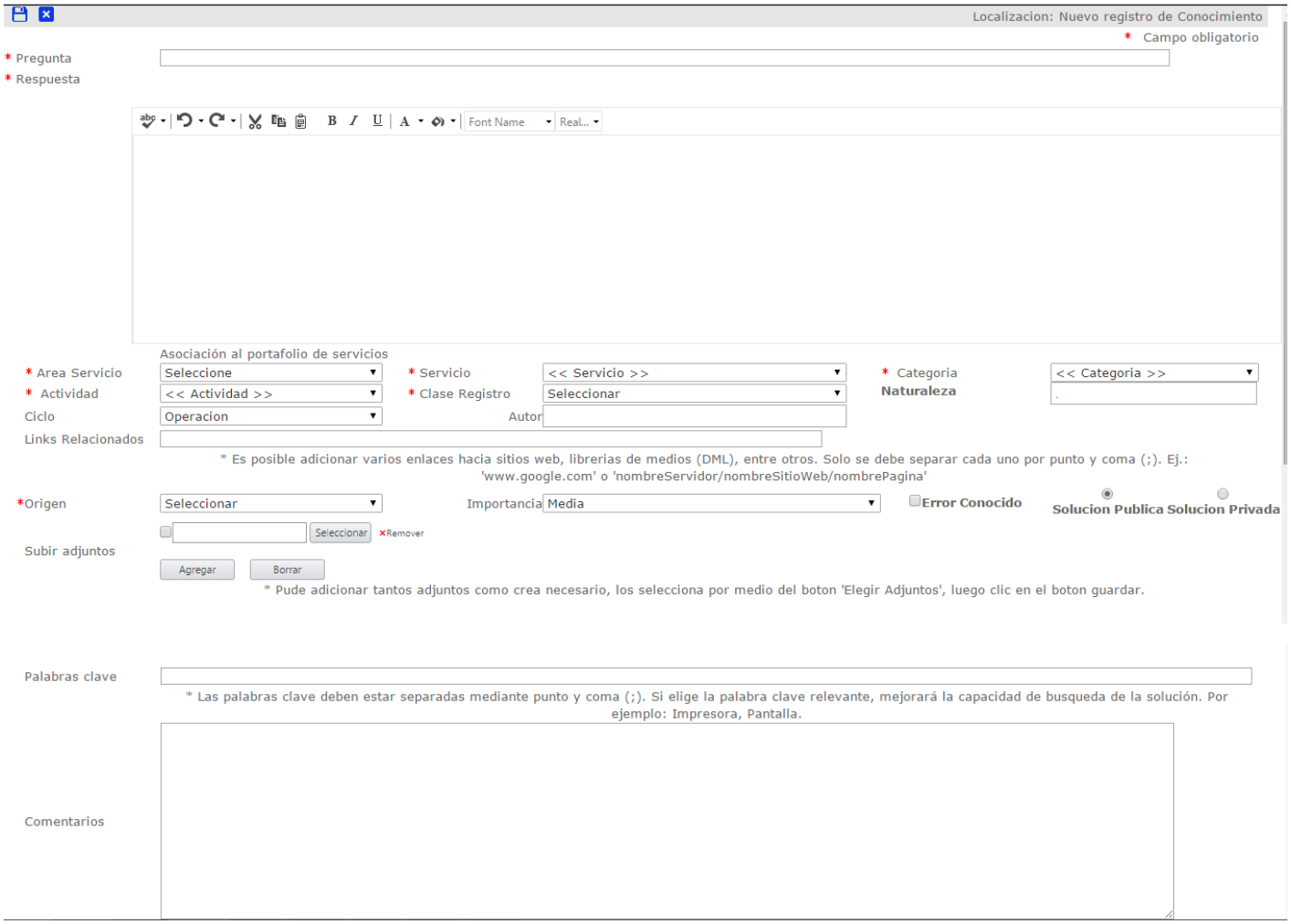
- Publicas
- Aprobadas
- No Aprobadas
- Por Aprobar
- Archivadas
- Por ID
- Palabra clave o por contenido
- Año – Mes
- Área de Servicio
- Servicio
- Categoría
- Actividad
- Clase
- Naturaleza
- Extensión de archivo
- Creador
- Autor
- Origen

3.3. Como postular desde el módulo de Gestión de Conocimiento



Una vez ingresa al módulo de Gestión de Conocimiento debe dar clic en el icono superior izquierdo “Nuevo Registro de Conocimiento” donde depositara toda la información necesaria que desee compartir.

Al dar clic en “nuevo registro de conocimiento” se abre una nueva ventana donde se registrara toda la información necesaria para compartir conocimiento, algunos de estos campos están marcados con * (asterisco), estos campos marcados, son campos obligatorios, a continuación se realiza la explicación de cada uno de los campos:



- **Pregunta:** Campo para dar inicio a la publicación, en este campo se debe escribir la pregunta la cual será solucionada con la publicación o el documento a compartir.

- **Respuesta:** En este campo se debe escribir de manera breve la respuesta a la pregunta anteriormente planteada, estos dos campos (pregunta / respuesta) serían la introducción al documento que se adjunte.

- **Asociación al portafolio de servicios:** Aquí encontraran dos campos, Área de Servicio, Servicio, Categoría, Actividad en estos campos se deben escoger de acuerdo a la postulación a realizar, es decir que debe existir una relación entre estos campos y la información a compartir.

- **Clase de registro:** Se debe seleccionar una clase de registro, la herramienta de gestión trae por defecto unas clases de registro parametrizadas, estas pueden ser modificadas o eliminadas a través de parámetros del sistema en caso de ser necesario, las clases de registro parametrizadas actualmente son:

    - Ayuda aplicada

- Cumplimiento de ley
- Derechos de autor
- ISO 9000
- Propiedad Intelectual

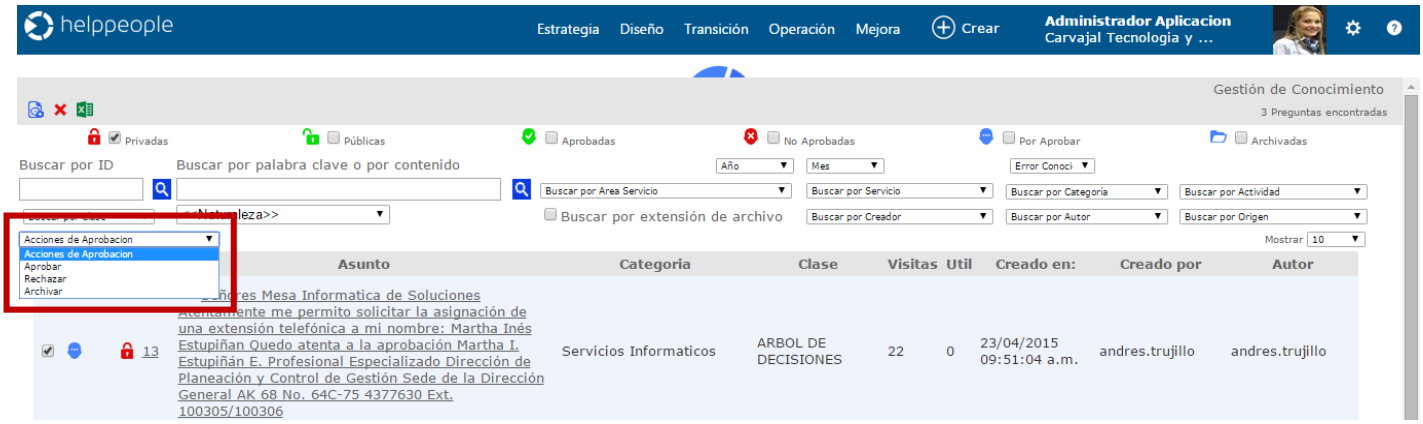
- **Naturaleza:** Se debe seleccionar la naturaleza de acuerdo a la categorización dada.
- **Ciclo:** Se escoge el ciclo en el que se encuentra el documento a compartir de acuerdo a unas fases, el ciclo puede ser Desarrollo, Operación, Planeación y Transición.
- **Autor:** Se debe escribir el nombre del autor del documento a compartir, quien no necesariamente será el mismo que postula.
- **Links Relacionados:** Este campo permite la relación de links ya sea de página de internet donde se haya realizado algún tipo de investigación o links que lleven a carpetas compartidas, de bajo de este campo encontrarán la aclaración del campo “Es posible adicionar varios enlaces hacia sitios web, librerías de medios (DML), entre otros. Solo se debe separar cada uno por punto y coma (;). Ej.: 'www.google.com' o 'nombreServidor/nombreSitioWeb/nombrePagina'”
- **Origen:** Este campo permite escoger el origen del documento a compartir, helppeople Service Management trae por defecto una lista de opciones para escoger:
  - Activos y Configuración
  - Capacitación
  - Contrato
  - Procedimientos
  - Proyectos
  - Terceros

Este campo se puede editar o eliminar estas opciones, así como también se pueden agregar nuevos registros de origen.

- **Importancia:** En este campo se puede seleccionar el nivel de importancia del documento a compartir entre alto, medio y bajo.
- **Error Conocido:** Se debe marcar este campo solo cuando el registro a compartir viene de la gestión de problemas y se ha encontrado la causa raíz del mismo.
- **Solución Pública:** Se marca una solución pública cuando no se limitara la visualización de la información compartida.

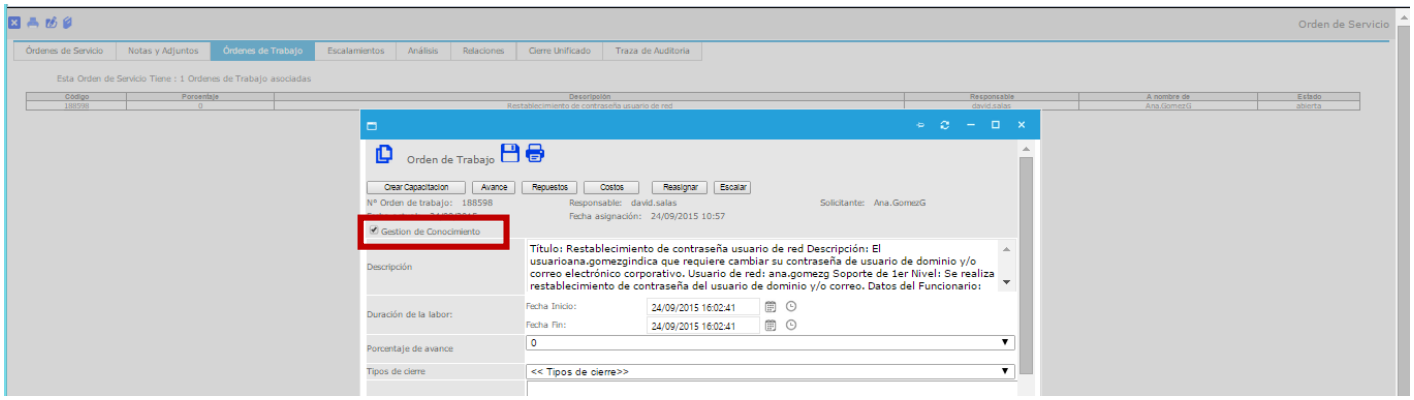
- **Solución Privada:** Se marca como solución privada cuando la información compartida es solo para conocimiento de las personas del área.
- **Subir adjuntos:** Esta opción permite compartir adjuntos, ya sean manuales, instructivos, procedimientos esto depende de la definición realizada por el Gestor de Conocimiento del tipo de documento que se puede compartir y las plantillas definidas, debajo de este campo encontrarán la siguiente nota: “Pude adicionar tantos adjuntos como crea necesario, los selecciona por medio del botón 'Elegir Adjuntos', luego clic en el botón guardar.”
- **Palabras claves:** En este campo se deben escribir las palabras claves, estas son palabras que hacen referencia a la información a compartir las cuales permitirán la búsqueda más fácil en el módulo de Gestión de Conocimiento, estas palabras deben estar separadas por punto y coma (;).
- **Comentarios:** Campo habilitado para adicionar algún comentario respecto a la información que se compartirá.

Una vez se diligencien todos los campos necesarios, el usuario de conocimiento debe dar clic en guardar, en la parte superior izquierda y la herramienta arroja un mensaje de confirmación de la creación del registro con su respectivo ID.



Una vez se realiza la revisión del registro de conocimiento, el Gestor de Conocimiento podrá aprobar, rechazar o archivar (según sea el caso) el registro publicado seleccionando el registro y dando clic en una de estas opciones, en caso tal de rechazar, se debe documentar el motivo.

3.4. Como postular desde la orden de trabajo



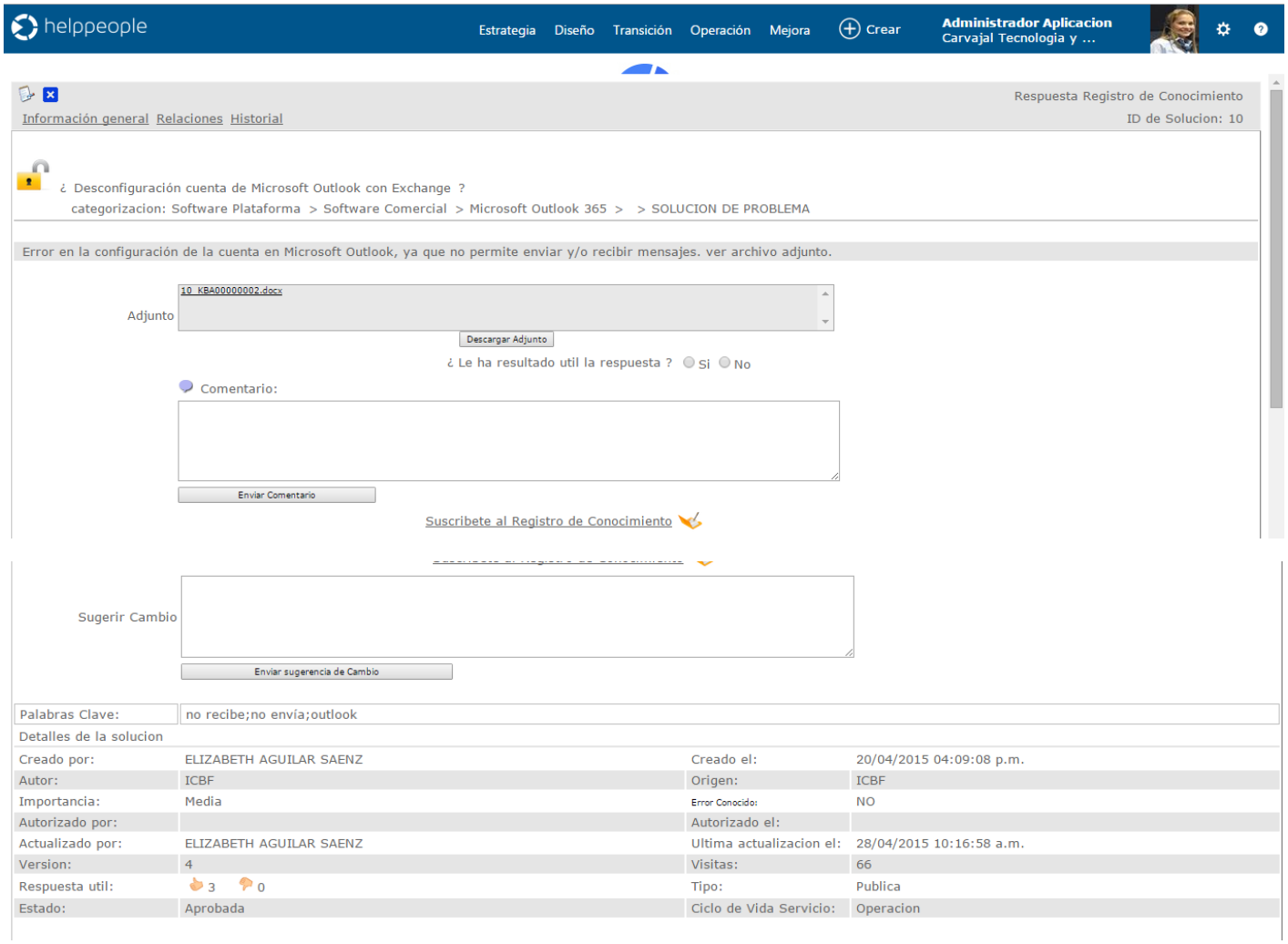
Se puede postular al módulo de Gestión de Conocimiento desde la orden de trabajo, se recomienda que para realizar esta acción la solución esté bien documentada, con lenguaje sencillo, poder publicar desde una OT, esta debe tener avance del 100% y marcar la opción Gestión de Conocimiento que se encuentra en la parte superior izquierda como muestra la imagen.

Al dar guardar, el registro se visualiza en la Gestión de Conocimiento con estado “Por Aprobar” en este momento el Gestor de Conocimiento debe realizar las acciones anteriormente mencionadas:

- Revisar el registro
- Marcar el registro
- Aprobar, rechazar o archivar según sea el caso

3.5. Cómo realizar consultas en la Gestión de Conocimiento

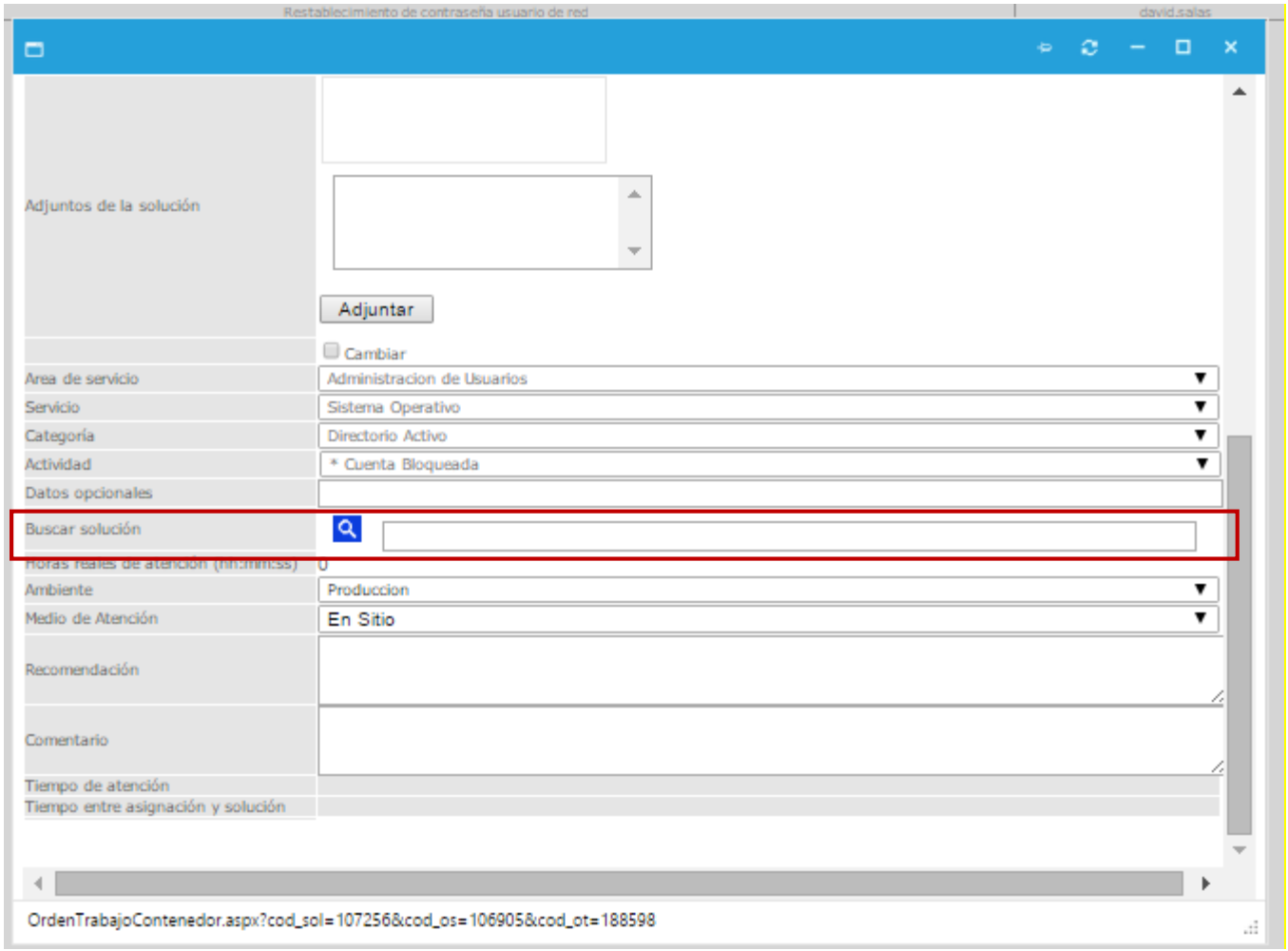
El usuario de conocimiento podrá ingresar al módulo de Gestión de Conocimiento y realizar consultar de los registros publicados, las consultas las puede realizar por los diferentes filtros de búsqueda mencionados al inicio del documento, para acceder a un registro debe dar clic en el ID.

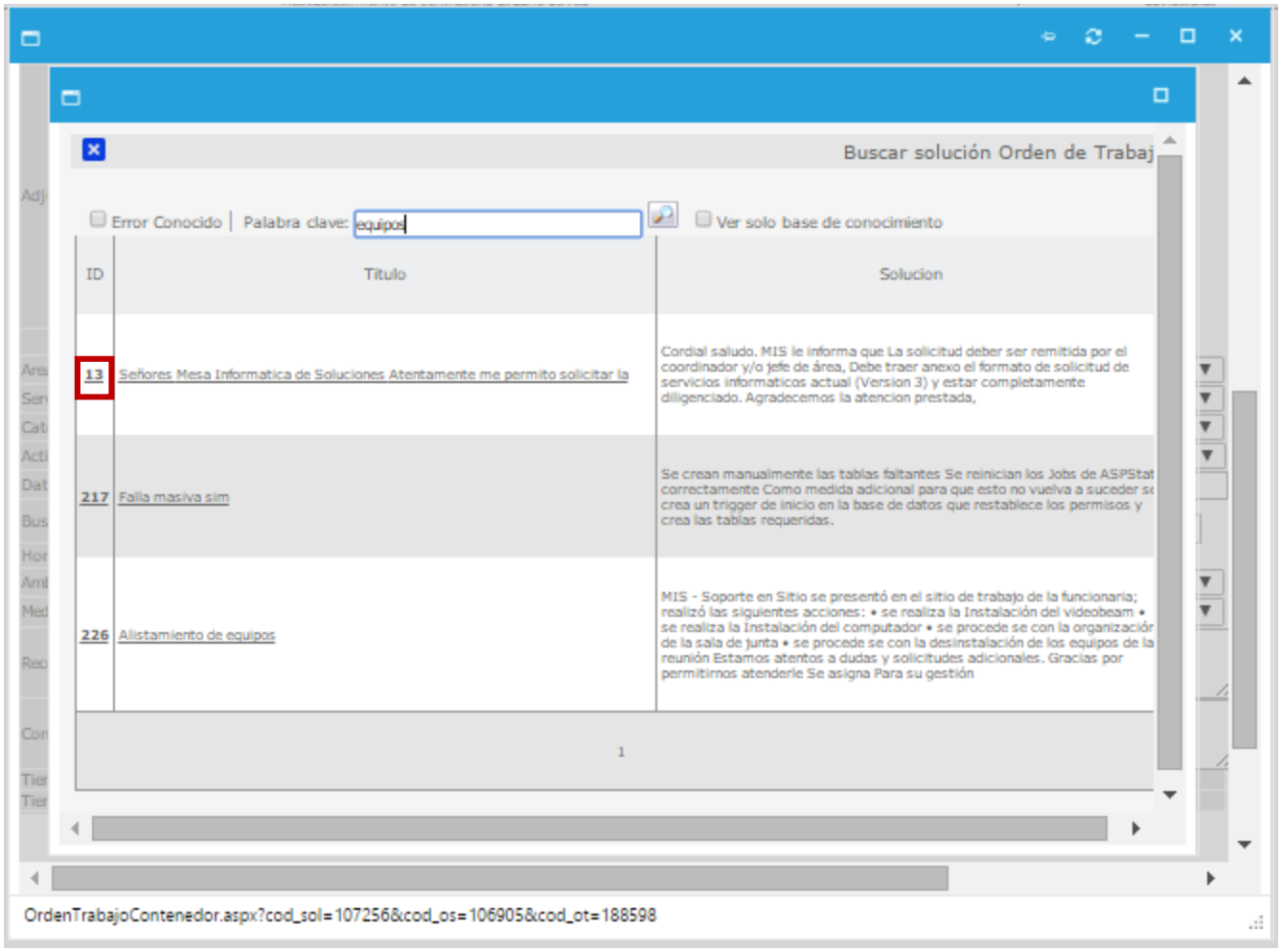

helppeople
Estrategia Diseño Transición Operación Mejora Crear
Administrador Aplicacion
Carvajal Tecnologia y ...
Información general Relaciones Historial
Respuesta Registro de Conocimiento
ID de Solucion: 10
¿ Desconfiguración cuenta de Microsoft Outlook con Exchange ?
categorizacion: Software Plataforma > Software Comercial > Microsoft Outlook 365 > > SOLUCION DE PROBLEMA
Error en la configuración de la cuenta en Microsoft Outlook, ya que no permite enviar y/o recibir mensajes. ver archivo adjunto.
Adjunto
10_KBA00000002.docx
Descargar Adjunto
¿ Le ha resultado util la respuesta ? Si No
Comentario:
Enviar Comentario
Suscribete al Registro de Conocimiento
Sugerir Cambio
Enviar sugerencia de Cambio
Palabras Clave: no recibe;no envía;outlook
Detalles de la solucion
Creado por: ELIZABETH AGUILAR SAENZ
Creado el: 20/04/2015 04:09:08 p.m.
Autor: ICBF
Origen: ICBF
Importancia: Media
Error Conocido: NO
Autorizado por:
Autorizado el:
Actualizado por: ELIZABETH AGUILAR SAENZ
Ultima actualizacion el: 28/04/2015 10:16:58 a.m.
Version: 4
Visitas: 66
Respuesta util: 3 0
Tipo: Publica
Estado: Aprobada
Ciclo de Vida Servicio: Operacion

Una vez ingresa al registro que estaba buscando el usuario podrá:

- Descargar adjuntos (en caso que existan en el registro)
- Marcar si la respuesta o la consulta ha sido útil (si/no)
- Dejar comentarios en la publicación
- Suscribirse al registro de conocimiento para recibir notificación cada que se modificado o actualizado
- Sugerir cambios al registro
- Obtener información detallada del registro sin poderla editar

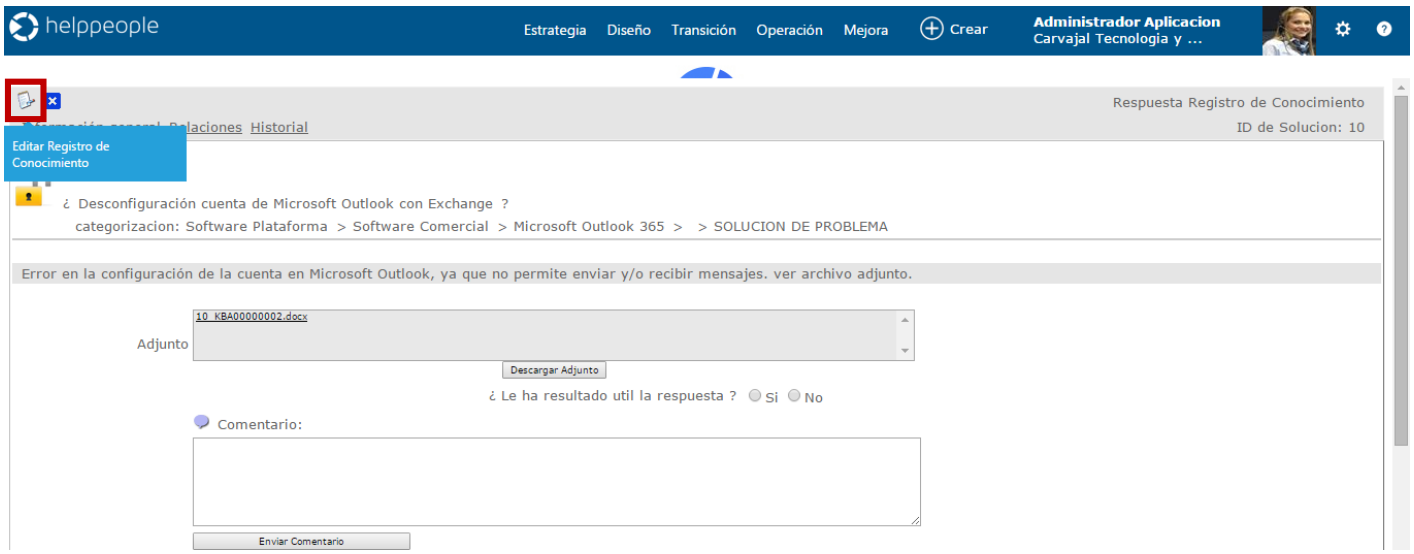
info@helppeoplesoft.com
www.helppeoplesoft.com



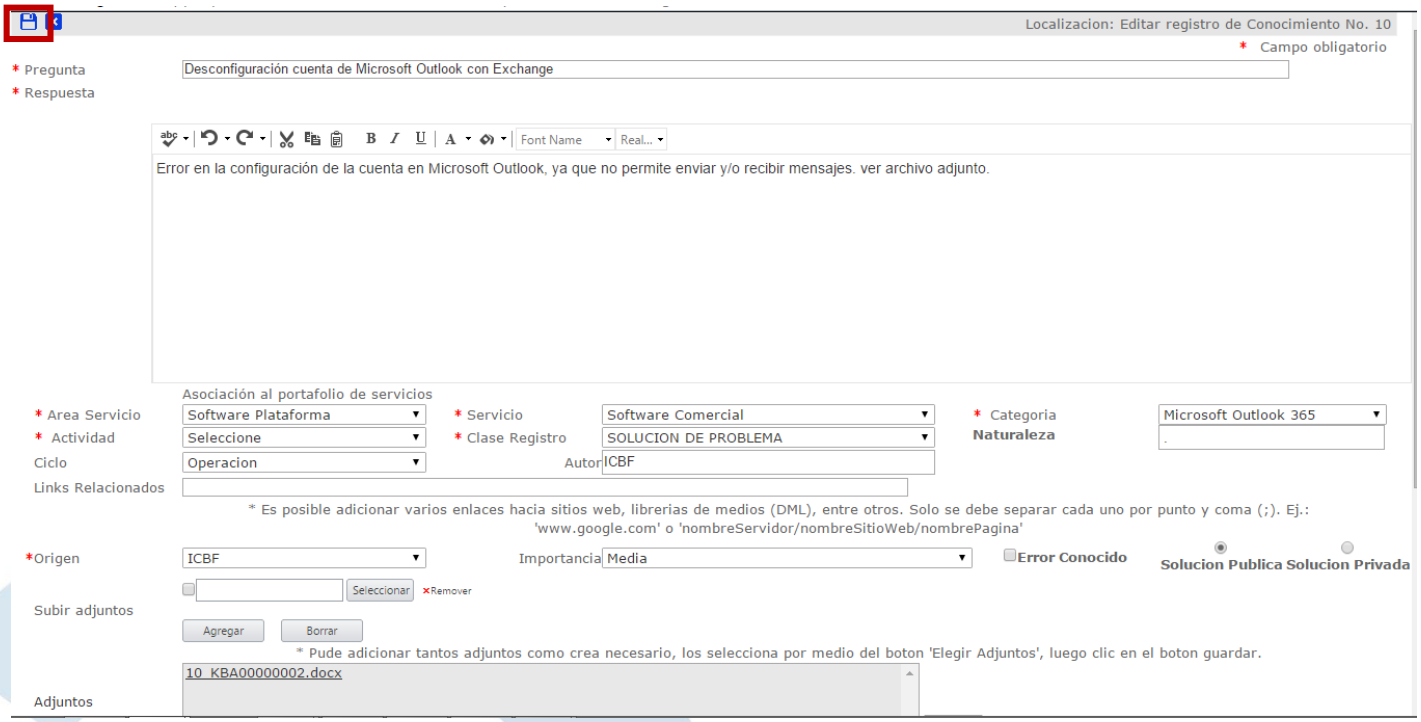

Buscar solución Orden de Trabaj
Error Conocido | Palabra clave: equipos
Ver solo base de conocimiento
ID
Titulo
Solucion
13
Señores Mesa Informatica de Soluciones Atentamente me permito solicitar la
Cordial saludo. MIS le informa que La solicitud deber ser remitida por el coordinador y/o jefe de área, Debe traer anexo el formato de solicitud de servicios informaticos actual (Version 3) y estar completamente diligenciado. Agradecemos la atencion prestada,
217
Falla masiva sim
Se crean manualmente las tablas faltantes Se reinician los Jobs de ASPStat correctamente Como medida adicional para que esto no vuelva a suceder se crea un trigger de inicio en la base de datos que restablece los permisos y crea las tablas requeridas.
226
Alistamiento de equipos
MIS - Soporte en Sitio se presentó en el sitio de trabajo de la funcionaria; realizó las siguientes acciones: • se realiza la Instalación del videobeam • se realiza la Instalación del computador • se procede se con la organización de la sala de junta • se procede se con la desinstalación de los equipos de la reunión Estamos atentos a dudas y solicitudes adicionales. Gracias por permitirnos atenderle Se asigna Para su gestión
1
OrdenTrabajoContenedor.aspx?cod_sol=107256&cod_os=106905&cod_ot=188598

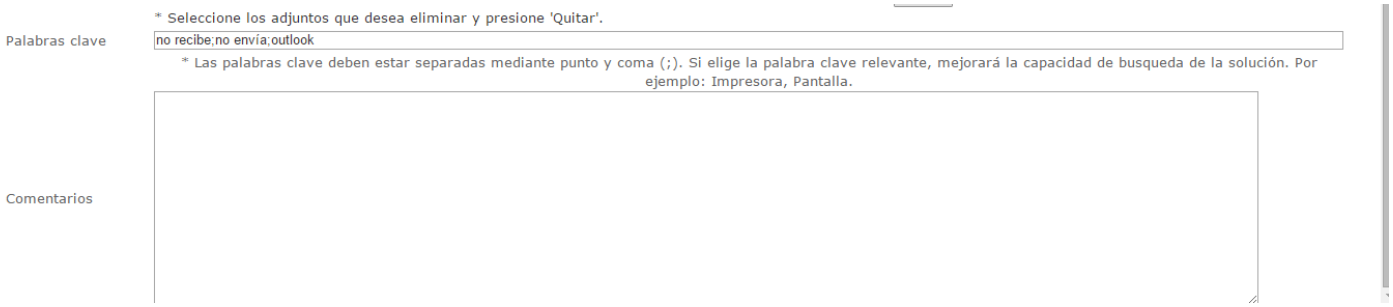
Desde la OT el usuario de conocimiento también puede realizar consultas a la base de conocimiento, para realizar esta acción, debe ir hacia la parte inferior de la OT y buscar la opción “Buscar Solución”, aquí encuentra un campo de escritura donde debe escribir la palabra clave y después dar clic en la lupa, estas acciones lo llevaran al módulo de Gestión de Conocimiento donde podrá visualizar todos los registros relacionados con la palabra clave buscada, el usuario de conocimiento deberá buscar la solución que aplique a la situación que se está prestando, una vez la encuentre, debe dar clic en el ID y de inmediato la OT quedará con la descripción de la solución de este registro de conocimiento; el campo descripción de la OT puede ser editado para el caso que se requiera ampliar información de la solución.

3.6. Cómo editar un registro de Conocimiento


helppeople
Estrategia
Diseño
Transición
Operación
Mejora
Crear
Administrador Aplicacion
Carvajal Tecnologia y ...
Editar Registro de Conocimiento
Historial
Respuesta Registro de Conocimiento
ID de Solucion: 10
¿ Desconfiguración cuenta de Microsoft Outlook con Exchange ?
categorizacion: Software Plataforma > Software Comercial > Microsoft Outlook 365 > > SOLUCION DE PROBLEMA
Error en la configuración de la cuenta en Microsoft Outlook, ya que no permite enviar y/o recibir mensajes. ver archivo adjunto.
Adjunto
10_KBA00000002.docx
Descargar Adjunto
¿ Le ha resultado util la respuesta ? Si No
Comentario:
Enviar Comentario

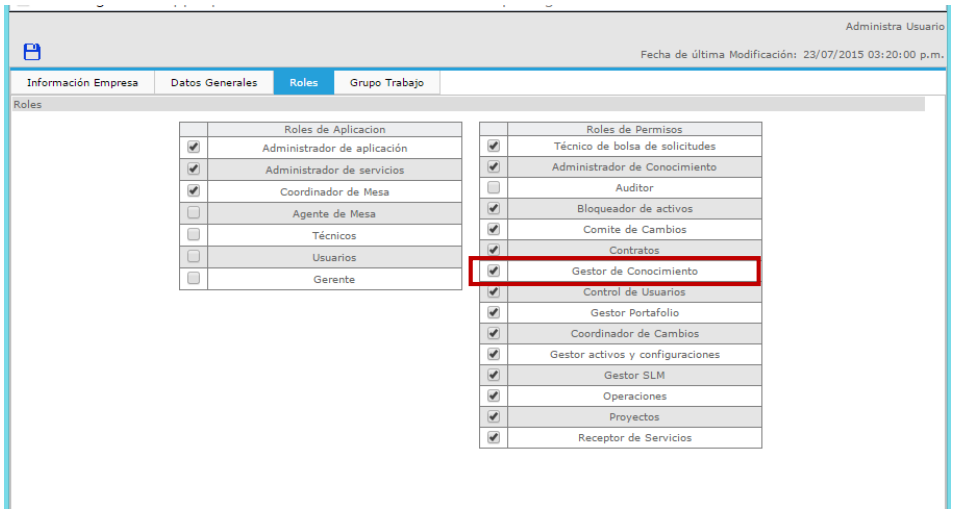
Para editar los documentos se da clic en el icono superior izquierdo, inmediatamente se abre una nueva ventana la cual contiene toda la información del registro como cuando se crea como nuevo, a partir de este momento se puede editar la información del registro.




* Seleccione los adjuntos que desea eliminar y presione 'Quitar'.
Palabras clave
no recibe;no envía;outlook
* Las palabras clave deben estar separadas mediante punto y coma (;). Si elige la palabra clave relevante, mejorará la capacidad de busqueda de la solución. Por ejemplo: Impresora, Pantalla.
Comentarios

Una vez termina la edición se da clic nuevamente en guardar.

3.7. Roles



El rol de aplicación que se debe asignar es **Gestor de Conocimiento** este rol permite la administración del módulo de Gestión de Conocimiento.

4. Sección de solución de problema

- ¿Por qué una persona con rol usuario no puede ver un registro?

  R// Debe verificar que la publicación este tipo “publica” de lo contrario una persona con rol usuario no podrá visualizarla.

- ¿Por qué no puedo editar un registro de conocimiento?

  R// Para editar un registro de conocimiento debe tener rol Gestor de Conocimiento.

- ¿Cómo puedo agregar nuevas opciones a origen y clase de registro?

  R// Esta información debe ser editada en el módulo **Parámetros del Sistema** por el Administrador de Aplicación.